



POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Versão 001

Código

Classificação

Versão

Data da Vigência

POL.GOQ.001

Interno

001

25/07/2024

Sumário

Sumário

1. Objetivos:3
2. Diretrizes Gerais:3
3. Disposições Finais:5



Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
POL.GOQ.001	Interno	001	25/07/2024

1. Objetivos

A Política de Gestão da Qualidade do Grupo Serval tem como objetivo formalizar o conjunto de diretrizes que norteiam a busca pela excelência nos serviços que prestamos, em seus mais diversos aspectos, assim como balizam as iniciativas que visam assegurar o constante desenvolvimento de nossos processos e da nossa estrutura organizacional.

O Grupo Serval tem como objetivo fornecer serviços com excelência, e para tanto também define como premissas salvaguardar a integridade física e a saúde de seus colaboradores, observar rigorosamente as exigências legais e buscar constantemente a melhoria contínua.

2. Diretrizes Gerais

INSPIRAÇÃO EM PADRÕES DE ALTA QUALIDADE:

A nossa política estabelece que a formatação dos serviços, desde a elaboração de procedimentos operacionais, até o treinamento do quadro funcional, deva ser inspirada e formalizada com base em padrões reconhecidos de mercado, reforçando o profissionalismo de nossas atividades.

DIGITALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS:

O grupo possui uma agenda específica que busca o constante aprimoramento de seus sistemas de informação. É objetivo também do grupo liderar o setor no aspecto de digitalização de processos e fluxos de informação, elevando a qualidade do serviço oferecido aos clientes.

MELHORIA CONTÍNUA:

Para atingir a excelência no plano operacional, o grupo estabelece o monitoramento contínuo de indicadores de processos críticos. Estes indicadores devem ser revisados semanalmente, em reuniões realizadas pelas áreas operacionais, onde são analisadas as principais variações observadas em cada indicador, e por conseguinte há a definição de um plano corretivo. Nestas reuniões, compartilhamento de melhores práticas e mudanças de processos também são discutidos de forma disciplinada.

FOCO NO CLIENTE:

Dentro do conceito de melhoria contínua, o grupo mantém constantes pesquisas de avaliação da satisfação dos clientes. Estas pesquisas são patrocinadas diretamente pela diretoria do grupo, que é responsável por monitorar as ações corretivas para as principais inconformidades observadas.

Código

Classificação

Versão

Data da Vigência

POL.GOQ.001

Interno

001

25/07/2024

SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO:

Com o objetivo de resguardar a integridade física de seus funcionários, e dar suporte para uma execução de alta qualidade para os serviços prestados, o grupo mantém uma política específica de Segurança e Medicina do Trabalho. Esta política está vinculada a uma área independente e dedicada ao assunto, denominada SESMT, e que possui a responsabilidade adicional de reportar à diretoria do grupo e às áreas operacionais, as principais inconformidades e riscos observados durante auditorias periódicas realizadas aos postos de trabalho. Também fica a cargo desta estrutura cumprir com os requisitos legais de qualidade, da legislação ambiental, de saúde e de segurança do trabalho

TREINAMENTO:

Com o objetivo de desenvolver e aprimorar seu quadro funcional, a empresa possui um Programa Operacional Padrão de Treinamento e Desenvolvimento de Colaboradores, vinculado à área de Recursos Humanos, e que estabelece a filosofia de desenvolvimento dos funcionários alocados diretamente na execução dos serviços, bem como dos funcionários da retaguarda. É um conceito adjacente a esta política estimular o desenvolvimento do conceito de 'Multiplicadores' como forma ampliar as habilidades do quadro funcional do grupo.

TRANSPARÊNCIA:

O Grupo mantém uma agenda de iniciativas que visam qualificar o ambiente de negócios para os seus principais stakeholders, em especial acionistas, funcionários e clientes. Dentre o conjunto de iniciativas, esta política específica três que devem ser mantidas de forma constante:

- 1.) Auditoria de suas demonstrações financeiras, com disponibilização de informações aos seus principais clientes e parceiros comerciais;
- 2.) Estímulo ao diálogo entre as entidades sindicais do setor, visando o desenvolvimento de medidas que fortaleçam o mercado;
- 3.) Manutenção do conceito de 'Gestão à Vista', de forma a tornar claro os objetivos e responsabilidades de cada setor.

COMITÊ JURÍDICO:

Com periodicidade mensal o grupo instaura um comitê jurídico, supervisionado diretamente pela Diretoria, e com o objetivo de: reduzir de forma contínua eventuais discussões trabalhistas; analisar as origens de tais discussões e promover as devidas adequações nos processos internos para mitigar erros futuros; promover um ambiente justo e adequado para o seu quadro de colaboradores.

Código	Classificação	Versão	Data da Vigência
POL.GOQ.001	Interno	001	25/07/2024

3. Disposições Finais

Todas as diretrizes descritas na Política de Gestão de Qualidade são de responsabilidade direta da Diretoria do Grupo. Cabe diretamente à Diretoria avaliar a estrutura necessária para o desenvolvimento destas diretrizes, e quando necessário, realizar as devidas adequações.

